Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2014–2015

25 657 Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 129 BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 februari 2015

De uitbetaling van persoonsgebonden budgetten in de Wmo, Jeugdwet en Wet Langdurige Zorg heeft mijn volle aandacht. Voorop staat dat zorgverleners op tijd worden betaald. Vaste maandloners op basis van de zorgovereenkomst. De anderen op basis van ingediende declaraties. Daar wordt op dit moment door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) met man en macht aan gewerkt. De afgelopen week zien we dat het indienen en betalen van declaraties op gang is gekomen. In zowel de brief van 2 februari jl. (Kamerstuk 25 657, nr. 115) alsmede in het debat van 4 februari jl. is een pakket van maatregelen met termijnen afgesproken (Handelingen II 2013/14, nr. 50, debat over de noodscenario's voor pgb-huishoudens). Ik heb toegezegd u na afloop van een aantal van deze termijnen nader te berichten. Uw verzoek van gistermiddag (11 februari 2015) om al eerder te rapporteren begrijp ik goed. Consequentie van dit verzoek is wel dat het nog te vroeg is om een definitief beeld te geven van de bereikte resultaten. Dit geldt ook voor een deel van de door mevrouw Keijzer en mevrouw Leijten gestelde schriftelijke vragen. De antwoorden hierop stuur ik u zo goed en compleet mogelijk separaat toe.

Communicatie SVB verbeterd/Rapid Response Team operationeel

Ik heb de motie van de heer Van Dijk en de heer Van 't Wout[1] ter hand genomen. Goede communicatie naar budgethouders is essentieel. De volgende acties zijn in gang gezet. Op initiatief van per Saldo werken SVB, Per Saldo en VWS dit gezamenlijk verder uit.

– De SVB heeft de website van het Servicecentrum PGB (deels) aangepast.
– Het overzicht met veel gestelde vragen is uitgebreid.
– Dagelijks vindt afstemming plaats tussen Per Saldo, SVB en VWS om de informatie aan budgethouders actueel te houden en waar nodig aan te passen.

[1] Kamerstuk 25 657, nr. 121

kst-25657-129
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

- De afgelopen week heeft de SVB ook de capaciteit van de digitale postbus uitgebreid. Bekeken wordt of dit voldoende is.
- Voorts wordt de werking van het portal MijnPGB continu gemonitord. Er bereiken de SVB de afgelopen dagen geen signalen meer dat het portal niet goed zou functioneren. Wel constateren budgethouders dat hun gegevens niet altijd goed zijn geregistreerd.
- De telefonische bereikbaarheid van de SVB is maximaal maar blijft kwetsbaar. Per dag komen gemiddeld 7.500 telefoontjes binnen. De wachttijd fluctueert en het komt voor dat budgethouders teruggebeld moeten worden of zelf moeten terugbellen.
- De medewerkers van de SVB zijn geïnformeerd over de nieuwe werkwijze rondom betalen.
- Ten slotte is het Rapid Response Team (RRT) opgericht (zie ook hierna).

Ook zijn budgethouders via Per Saldo betrokken bij het verbeteren van de service aan cliënten. Op verzoek van Per Saldo zijn zowel bij de communicatie als bij een bijeenkomst met budgethouders over de verbetering van de portal MijnPgb, zoals we die in de volgende fase willen doorvoeren. Hiermee is een start gemaakt met de uitvoering van de motie van mevrouw Dijkstra en mevrouw Bergkamp[2].

Stand van zaken uitbetaling[3]

Ik heb ook de uitvoering van de motie van mevrouw Ellemeet en mevrouw Dijkstra[4] ter hand genomen. Alle aandacht van de SVB is gevestigd op het uitbetalen aan zorgverleners of zorgaanbieders.

Uitbetaling «januari-maandloon»

In mijn brief van 2 februari jl. geef ik aan dat 59.000 zorgverleners met een maandloon in januari zijn betaald. De SVB heeft hier prioriteit aan gegeven:
- Voor de maandloners zijn extra betaaldata opgenomen (6, 13 en 16 februari).
- Er zijn inmiddels 68.000 maandloners betaald. Daarbij is ook de instroom na 30 januari jl. meegenomen.
- De SVB geeft aan dat zij de huidige werkvoorraad doorgelopen hebben op maandloners.
- Indien zich na de laatste betaaldatum van 16 februari nog budgethouders met zorgverleners van deze categorie zich melden dan worden zij met voorrang behandeld in het Rapid Response Team.

Uitbetaling van declaraties

In mijn brief van 2 februari jl. zijn afspraken gemaakt om de betaling aan zorgverleners te bespoedigen. Deze zijn uitgevoerd:
- Op werkdagen vinden er dagelijks betalingen van verwerkte declaraties plaats.
- Budgethouders kunnen declaraties indienen zonder zorgovereenkomst.
- Declaraties worden sinds 6 februari jl. uitbetaald ook als er nog geen goedgekeurde zorgovereenkomst is.
- Zorgverleners met een verplichte loonafdracht en salarisadministratie bij de SVB kunnen in plaats van tot 10 februari tot 20 februari aanstaande declaraties (digitaal) indienen.

---

[2] Kamerstuk 25 657, nr. 118
[3] Peildatum 10 februari 2015
[4] Kamerstuk 25 657, nr. 119

– Daarnaast zijn de betalingen aan de zorgverleners die declaraties hebben ingediend en onder het vorige systeem eind februari zouden worden betaald nu al ter hand genomen.

In mijn brief van 2 februari jl. is aangegeven dat op 30 januari jl. door de SVB 600 declaraties waren betaald. Inmiddels is dat gestegen tot circa 27.000. Deze zijn binnen 5 à 10 werkdagen betaald. De afgelopen werkdagen komen er per dag tussen de 5.000 en 8.500 declaraties binnen. De SVB verwacht deze binnen de eerdergenoemde 5 à 10 werkdagen te kunnen betalen. Ook verwacht men op basis van de huidige geregistreerde zorgovereenkomsten uiteindelijk circa 130.000 declaraties te verwerken.

Wegwerken werkvoorraad

Zoals gezegd, gaat alle aandacht op dit moment uit naar uitbetaling aan zorgverleners. Het verwerken van de zorgovereenkomsten blijft echter ook belangrijk, omdat daar budgethouders tussen kunnen zitten die nog geen reactie van de SVB hebben gehad. In mijn brief van 2 februari jl. heb ik hierop extra maatregelen genomen:
– De 12.000 overeenkomsten die op akkoord wachtten van de gemeenten zijn door de SVB goedgekeurd.
– De werkvoorraad van circa 45.000 zorgovereenkomsten wordt met voorrang verwerkt. De SVB verwacht dat dit met een dagelijkse verwerking van ongeveer 4.000 tot 4.500 zorgovereenkomsten in het komend weekend afgerond is. Dit staat overigens, zoals aangegeven in mijn brief van 2 februari jl., het betalen van ingediende declaraties niet in de weg.

Naast de genoemde werkvoorraad komen er dagelijks zorgovereenkomsten binnen. Het zijn nieuwe of gewijzigde zorgovereenkomsten van eerder aangeschreven budgethouders. Ook melden zich kleine aantallen budgethouders die nog niet zijn aangeschreven. Dit wordt onder andere verklaard door cliënten die in de maanden november en december een indicatiestelling van het CIZ hebben ontvangen en deze willen omzetten naar een pgb. Dit staat overigens, eventueel via het RRT het betalen van ingediende declaraties niet in de weg.

Rapid Response Team (RRT) bij de SVB

Sinds afgelopen maandag 9 februari is het RRT volledig operationeel. Dit team behandelt spoedeisende zaken, die geen verder uitstel kunnen verdragen. Deze zaken worden via Per Saldo, SVB, VNG, zorgkantoren en VWS aangeleverd. Voor de uitvoering van het RRT is door de SVB extra capaciteit ingezet. Inmiddels zijn 168 cases opgelost en 140 cases zijn in behandeling. Ook deze worden zo snel mogelijk afgehandeld. De budgethouder wordt door de behandelende medewerker van het RRT op de hoogte gehouden van het proces en van de uitbetaling. Met Per Saldo is permanent overleg over casuïstiek. Per Saldo heeft aangedrongen op een verhoging van de capaciteit van het RRT om meer urgente zaken met voorrang te kunnen oppakken. Dit wordt momenteel met de SVB uitgewerkt. De procedures rond het RRT worden voortdurend gemonitord en waar nodig verbeterd.

Duidelijkheid voor budgethouders

Het pakket aan maatregelen uit mijn brief van 2 februari jl. heeft als doel duidelijkheid te scheppen voor budgethouders en het indienen en betalen van declaraties te versnellen. Dit leidt tot het volgende beeld:

- Budgethouders die nog niets hebben gehoord van de SVB of het zorgkantoor kunnen direct contact opnemen met het SVB Servicecentrum PGB (030–2648200).
- Budgethouders met zorgverleners met een vast maandloon die een zorgovereenkomst hebben ingediend moeten uiterlijk 16 februari aanstaande betaald zijn. Indien dit 16 februari aanstaande nog niet het geval is, kan de budgethouder contact opnemen met de SVB en die kan doorgeleiden naar het RRT.
- Budgethouders en zorgverleners die werken met declaraties kunnen die nu indienen (met of zonder goedgekeurde zorgovereenkomst). Dit kan digitaal via mijnpgb.nl, per email of per post. Binnen 5 à 10 werkdagen worden de declaraties uitbetaald.
- Als een budgethouder, zorgverlener of zorgaanbieder in acute problemen komt door achterstand in de betaling neem dan contact op met de SVB. Dit betreft het telefoonnummer, zoals hiervoor geschreven. De medewerker van de SVB beoordeelt de situatie en kan doorschakelen naar het RRT.

Op de website van de SVB staan inmiddels met Per Saldo afgestemde antwoorden op veelgestelde vragen.

Vervolg

Voorop staat – op korte termijn – dat zorgverleners die declareren op tijd worden betaald. In zowel de brief van 2 februari jl. alsmede in het debat van 4 februari jl. is een pakket van maatregelen met termijnen afgesproken. In deze brief doe ik u de tussenstand toekomen. Op grond daarvan concludeer ik dat het indienen en betalen van declaraties op gang is gekomen, dat 68.000 «januari-maandloners» zijn betaald en dat het Rapid Response Team spoedeisende knelpunten kan opvangen. De SVB werkt met man en macht. Ondanks bovenstaande blijf ik me er terdege van bewust dat de invoering van trekkingsrechten een complexe operatie is, die veel vergt van alle betrokkenen en waar eerder zaken mis zijn gegaan. Menselijke fouten zijn niet te voorkomen, die worden op dit moment ook nog gemaakt, maar fouten moeten wel zo snel mogelijk worden opgelost.

We moeten ook oog houden voor het vervolg. Het perspectief van de budgethouder en de gebruiksvriendelijkheid van het systeem staan hierbij voorop. Zoals mevrouw Dik-Faber vraagt in haar motie zullen er met dit uitgangspunt structurele oplossingen samen met Per Saldo uitgewerkt worden[5].

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn

[5] Kamerstuk 25 657, nr. 120